

DELIBERAZIONE 2 LUGLIO 2019
286/2019/S/COM

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA AUDAX ENERGIA S.R.L.
E CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1071^a riunione del 2 luglio 2019

VISTI:

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012 sull'efficienza energetica (di seguito: direttiva 2012/27/UE);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere a), c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14) recante attuazione della direttiva 2012/27/UE;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) del 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09, recante Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità "in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (*settlement*)" e s.m.i. (di seguito: TIS);
- la deliberazione dell'Autorità del 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel e s.m.i. (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, recante "Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di

- compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG)” e s.m.i. (di seguito: TIBEG);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, recante “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)” e s.m.i. (di seguito: RQDG);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com, recante “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane” e s.m.i. (di seguito: Bolletta 2.0);
 - gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com e s.m.i., recanti rispettivamente il Glossario della bolletta per la fornitura di energia elettrica e il Glossario della bolletta per la fornitura di gas naturale (di seguito: Glossario);
 - la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2015, 304/2015/R/gas (di seguito: deliberazione 304/2015/R/gas);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel, recante “Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023” e s.m.i. (di seguito: TIQE);
 - l’Allegato A alla deliberazione 24 marzo 2016, 137/2016/R/com, recante integrazioni del Testo integrato *unbundlig* contabile (di seguito: TIUC);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 21 luglio 2016, 413/2016/R/com, recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e s.m.i. (di seguito: TIQV);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com, recante Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità “in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)” e s.m.i. (di seguito: TIF);
 - la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A;
 - la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com), nonché il suo Allegato A, recante “Disciplina delle offerte PLACET (offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale”;
 - la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2017, 809/2017/E/com (di seguito: deliberazione 809/2017/E/com);
 - gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
 - la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A;
 - la deliberazione dell’Autorità 26 febbraio 2019, 64/2019/S/com (di seguito: deliberazione 64/2019/S/com);
 - la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 31 luglio 2018, DSAI/50/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/50/2018/com).

FATTO:

1. Con la Bolletta 2.0, l’Autorità ha approvato nuovi criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane, con l’obiettivo principale di razionalizzare e semplificare le informazioni contenute nelle bollette.
2. Tali criteri si applicano a far data dal 1 gennaio 2016, relativamente ai consumi successivi a tale data (punto 2 della deliberazione 501/2014/R/com), nei confronti dei clienti di piccola dimensione, ovvero dei clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e dei clienti del servizio di gas naturale con consumi fino a 200.000 Smc (con esclusione delle pubbliche amministrazioni e dei clienti multisito, qualora nessun punto ricada nel predetto ambito di applicazione) (art. 2 della Bolletta 2.0).
3. Sulla base di tali disposizioni, gli esercenti la vendita hanno l’obbligo di redigere una bolletta sintetica, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale secondo le modalità ivi indicate (art. 3, comma 1, lett. a).
4. Il decreto legislativo 102/14 stabilisce un quadro di misure per la promozione e il miglioramento dell’efficienza energetica e detta norme finalizzate a rimuovere gli ostacoli sul mercato dell’energia e a superare le carenze del mercato che frenano l’efficienza nella fornitura e negli usi finali dell’energia.
5. In particolare, l’art. 9, contenente disposizioni in ordine alla “Misurazione e fatturazione dei consumi energetici”, attribuisce all’Autorità il compito di assicurare che non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali (tra l’altro) per la ricezione delle fatture (comma 8).
6. Il successivo art. 16, rubricato “Sanzioni”, prevede che l’impresa di vendita di energia al dettaglio che applica specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture sia soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 a 5.000 euro per ciascuna violazione (comma 12) e che il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l’Autorità (comma 15).
7. Il divieto in esame è stato ribadito dall’art. 10, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com – applicabile a tutte le offerte del mercato libero in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c., della predetta deliberazione – il quale dispone che “In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)”.
8. Al fine di controllare il rispetto delle disposizioni introdotte con la Bolletta 2.0, con deliberazione 809/2017/E/com l’Autorità ha approvato un programma di verifiche ispettive nei confronti di imprese esercenti l’attività di vendita di energia elettrica e/o gas naturale.
9. In attuazione di tale programma, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l’Energia e il Sistema Idrico, ora Nucleo Speciale Beni e Servizi, della Guardia di Finanza, ha effettuato, il giorno 20 febbraio 2018, una verifica ispettiva presso la sede dell’impresa esercente l’attività di vendita di energia elettrica e gas naturale Audax Energia S.r.l. (di seguito: Audax o società).

10. Dalle dichiarazioni della società e dall'analisi della documentazione acquisita, era emersa l'inosservanza di numerose disposizioni. In particolare, Audax risultava:
- a) *non* avere indicato in diverse fatture, relative sia alla fornitura di energia elettrica che di gas naturale, il mercato di riferimento e la denominazione dell'offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente, nonché, nelle bollette relative alle forniture di energia elettrica e di gas naturale ammesse al regime di compensazione della spesa (c.d. bonus sociale elettrico e bonus sociale gas), le informazioni al riguardo previste dalla regolazione; ciò in violazione dell'art. 5, comma 2, lett. c), punti i., ii. e vi. della Bolletta 2.0, in forza del quale tra gli elementi minimi che la bolletta sintetica deve riportare rientrano *“le caratteristiche commerciali della fornitura”* con il dettaglio di *“i. la dicitura del mercato di riferimento, indicando alternativamente la dicitura mercato libero, servizio di maggior tutela o servizio di tutela; ii la denominazione dell'offerta del mercato libero; (...); vi. le informazioni di cui all'art. 32 del TIBEG”*, nonché in violazione degli artt. 4, 5, 8 e 32 del TIBEG e dell'art. 22 della Bolletta 2.0 il quale dispone che i venditori devono pubblicare sul proprio sito *internet* il Glossario, cui devono attenersi nei termini che indichino gli elementi minimi obbligatori e le relative voci presenti in bolletta;
 - b) *non* avere riportato con evidenza nelle bollette relative alla fornitura di gas, prima dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, la dicitura *“Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno”*, in violazione dell'art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG;
 - c) *non* avere utilizzato nelle bollette, con riguardo alle letture ed ai consumi, i termini al riguardo specificamente previsti – ovvero *“letture rilevate”*, *“autoletture”*, *“letture stimate”* e *“consumi effettivi”*, *“consumi stimati”* e *“consumi fatturati”* –, in violazione dell'art. 6, comma 1, lettere a) e b), e dell'art. 22 della Bolletta 2.0, del Glossario, nonché dell'art. 6 del TIF;
 - d) *non* avere riportato nelle bollette, relative sia alla fornitura di energia elettrica che di gas naturale, la situazione dei pagamenti precedenti e/o l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata, in violazione dell'art. 7, comma 1, lett. b) e c), della Bolletta 2.0;
 - e) *non* avere riportato in bolletta la dicitura prevista nel caso di indennizzi automatici, in violazione dell'art. 106, comma 5, del TIQE per quanto riguarda la bolletta relativa alla fornitura di energia elettrica e dell'art. 21, comma 3 del TIQV per la bolletta inerente alla fornitura di gas;
 - f) *non* avere riportato in bolletta le informazioni sul mix energetico di fonti secondo lo schema previsto dal decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009, in violazione dell'art. 10, comma 1, lett. c) della Bolletta 2.0;
 - g) in caso di variazione delle condizioni economiche, *non* avere riportato nella prima bolletta di applicazione la data a partire dalla quale le nuove condizioni

- economiche di fornitura sono applicate, in violazione dell'art. 10, comma 2, della Bolletta 2.0;
- h) *non* avere correttamente riportato in bolletta le informazioni sugli aggiornamenti dei corrispettivi, in violazione dell'art. 10, comma 3, lett. a), della Bolletta 2.0;
 - i) in caso di fatturazione del corrispettivo C^{MOR}, *non* avere riportato in bolletta il testo dell'apposita comunicazione prevista dal Glossario nella descrizione della voce "Corrispettivo C^{MOR}", in violazione dell'art. 3, comma 2, della deliberazione 99/2012/R/eel, dell'art. 10, comma 3, lett. b), e dell'art. 22 della Bolletta 2.0 e del Glossario;
 - j) *non* avere pubblicato sul proprio sito internet una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati ed inserito nel materiale contrattuale consegnato al cliente finale il riferimento all'indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prendere visione della predetta Guida alla lettura, in violazione dell'art. 20 della Bolletta 2.0;
 - k) avere applicato specifici corrispettivi per l'invio delle bollette in formato cartaceo, in violazione del divieto di applicazione ai clienti finali di corrispettivi aggiuntivi per la ricezione delle fatture di cui agli artt. 9, comma 8, e 16, comma 12, del decreto legislativo 102/14, ribadito dall'art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com.
11. Pertanto, con determinazione DSAI/50/2018/com, è stato avviato, nei confronti di Audax, un procedimento per l'accertamento delle violazioni in materia di trasparenza della bolletta per i consumi di energia elettrica e/o gas e di fatturazione dei consumi energetici e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95 e dell'art. 16, commi 12 e 15, del decreto legislativo 102/14, formulando, contestualmente, una richiesta di informazioni, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. a), della legge 481/95 e dell'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
 12. In data 30 agosto 2018, Audax ha tempestivamente presentato, ai sensi dell'art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/ com, una proposta di impegni (acquisita con prot. Autorità 24470), relativa alle predette contestazioni.
 13. Contestualmente alla presentazione della proposta di impegni, la società ha fornito, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, le informazioni richieste al punto 3 della determinazione DSAI/50/2018/com, riguardanti il numero dei clienti finali domestici ai quali dal 19 luglio 2014 sono stati applicati specifici corrispettivi per la ricezione della fattura cartacea nonché il numero delle fatture cartacee per la cui ricezione sono stati applicati gli stessi corrispettivi.
 14. In data 15 febbraio 2019, Audax ha presentato, ai sensi dell'art. 16, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, un'integrazione alla proposta di impegni (acquisita con prot. Autorità 3840), in risposta alla richiesta di

chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 14 febbraio 2019 (prot. Autorità 3703).

15. Nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 15 febbraio 2019 (acquisita con prot. Autorità 3840), Audax ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, le condotte contestate con la determinazione DSAI/50/2018/com sono tutte cessate; in particolare:

- la cessazione delle violazioni in materia di trasparenza della bolletta risulta dai documenti di fatturazione allegati dalla società alla citata proposta di impegni;
- la cessazione della violazione inerente alla Guida alla lettura risulta dalla "nuova" Guida alla lettura pubblicata sul sito internet della società e dalle condizioni generali di fornitura (prodotte dalla società) nelle quali è stato inserito il riferimento all'indirizzo internet per prendere visione della predetta Guida;
- la cessazione, in data 30 luglio 2018, della violazione inerente all'applicazione dei corrispettivi di postalizzazione per la ricezione delle fatture in formato cartaceo, risulta dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà della società, dalle fatture emesse e dalle condizioni generali di fornitura, allegate alla citata proposta di impegni.

16. La proposta presentata da Audax reca i seguenti sette impegni:

Impegno n. 1

Restituzione a tutti i clienti, domestici e non domestici, con contratto attivo o cessato per la fornitura di energia elettrica o gas naturale, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati, unitamente all'IVA applicata agli stessi.

Impegno n. 2

Riconoscimento ai clienti finali in fornitura con Audax, a cui sono stati applicati i corrispettivi di postalizzazione, di uno sconto in fattura dell'importo pari ad € 1,00 al mese per punto di prelievo/punto di riconsegna, per un periodo di 12 mesi.

Impegno n. 3

Adozione di una campagna informativa, rivolta a tutti i clienti in fornitura, in relazione alla lettura della bolletta, compresa la Guida alla lettura, al mercato libero e alla carta dei servizi e standard di qualità di Audax, e predisposizione di un servizio telefonico dedicato alle informazioni relative a bonus sociale, corrispettivo di morosità (C^{MOR}) ed indennizzi.

Impegno n. 4

Riconoscimento ai nuovi clienti domestici che aderiscano, nei 12 (dodici) mesi successivi alla notifica del provvedimento di approvazione degli impegni, a qualunque offerta sul mercato libero e scelgano la ricezione della fattura in formato elettronico, di uno sconto in fattura.

Impegno n. 5

Riconoscimento, sia per le forniture di energia elettrica che per quelle di gas naturale, ai clienti titolari di *bonus* sociale per disagio economico e/o per disagio fisico della possibilità di chiedere la rateizzazione del pagamento delle fatture a condizioni di maggior favore rispetto a quelle attualmente previste dalla regolazione, nonché, relativamente ai clienti titolari di *bonus* sociale per disagio economico, raddoppio dei termini per il pagamento, stabiliti dalla regolazione, da indicare nella costituzione in mora del cliente finale.

Impegno n. 6

Creazione di uno specifico dipartimento interno di *Legal & Compliance*, dedicato alla *compliance* regolatoria, che supervisionerà le attività di *audit* periodico, svolte da società esterna specializzata, aventi ad oggetto, con riguardo alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, la verifica di conformità rispetto alle vigenti disposizioni regolatorie delle bollette, delle condizioni tecnico economiche, della documentazione contrattuale e precontrattuale e delle procedure commerciali seguite dal personale di Audax, nonché trasmissione alla Direzione Sanzioni e Impegni e alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell'Autorità di un *report* sull'attività svolta.

Impegno n. 7

Erogazione di corsi di formazione al personale dipendente sulle misure oggetto della proposta di impegni.

17. Con la deliberazione 64/2019/S/com, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata da Audax, come risultante dalla nota 15 febbraio 2019 (acquisita con prot. Autorità 3840), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
18. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità in data 19 marzo 2019, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Audax.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

19. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente.
20. In primo luogo, nella citata proposta di impegni, come risultante dalla nota 15 febbraio 2019 (acquisita con prot. Autorità 3840), Audax ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, le condotte contestate con la determinazione DSAI/50/2018/com sono tutte cessate; in particolare:
 - la cessazione delle violazioni in materia di trasparenza della bolletta risulta dai documenti di fatturazione allegati dalla società alla citata proposta di impegni;

- la cessazione della violazione inerente alla Guida alla lettura risulta dalla “nuova” Guida alla lettura pubblicata sul sito internet della società e dalle condizioni generali di fornitura (prodotte dalla società) nelle quali è stato inserito il riferimento all’indirizzo internet per prendere visione della predetta Guida;
 - la cessazione, in data 30 luglio 2018, della violazione inerente all’applicazione dei corrispettivi di postalizzazione per la ricezione delle fatture in formato cartaceo, risulta dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà della società, dalle fatture emesse e dalle condizioni generali di fornitura, allegate alla citata proposta di impegni.
21. L’impegno n. 1, consistente nella restituzione a tutti i clienti, domestici e non domestici, con contratto attivo o cessato per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati, unitamente all’IVA applicata agli stessi, è finalizzato a ripristinare l’assetto degli interessi dei clienti lesi dalla condotta della società in ragione dell’applicazione di corrispettivi non dovuti.
 22. L’impegno n. 2, consistente nel riconoscimento ai clienti finali con contratto attivo, a cui sono stati applicati i corrispettivi di postalizzazione, di uno sconto in fattura dell’importo pari ad € 1,00 al mese per punto di prelievo/punto di riconsegna, per un periodo di 12 mesi, è volto a fornire un ulteriore ristoro ai clienti interessati dalla violazione che siano in fornitura con Audax;
 23. L’impegno n. 3, inerente all’adozione di una campagna informativa rivolta a tutti i clienti in fornitura, in relazione alla lettura della bolletta, compresa la Guida alla lettura, al mercato libero e alla carta dei servizi e standard di qualità di Audax, e la predisposizione di un servizio telefonico dedicato alle informazioni relative a bonus sociale, corrispettivo di morosità (C_{MOR}) ed indennizzi, ha lo scopo di aumentare la trasparenza a favore del cliente e di aiutarlo nella comprensione della propria bolletta, attraverso una descrizione più chiara di tutte le voci che concorrono a comporre gli importi fatturati, nonché di fornire un servizio aggiuntivo, “dedicato”, per gli aspetti maggiormente impattanti sui clienti più svantaggiati.
 24. L’impegno n. 4, relativo al riconoscimento ai nuovi clienti domestici che aderiscano, nei 12 mesi successivi alla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni, a qualunque offerta sul mercato libero e scelgano la ricezione della fattura in formato elettronico, di uno sconto in fattura ha lo scopo di incentivare ulteriormente gli utenti verso scelte maggiormente ecosostenibili, in linea con gli obiettivi perseguiti dal decreto legislativo n. 102/2014;
 25. L’impegno n. 5, consistente nel riconoscimento ai clienti titolari di bonus sociale per disagio economico e/o per disagio fisico della possibilità di chiedere la rateizzazione del pagamento delle fatture a condizioni di maggior favore rispetto a quelle attualmente previste dalla regolazione, nonché nel raddoppio, relativamente ai clienti titolari di bonus sociale per disagio economico, dei termini per il pagamento in caso di morosità, ha lo scopo di ampliare ulteriormente l’area

- di tutela dei clienti che versano in condizioni di disagio economico e/o fisico attestata dall'assegnazione del *bonus*.
26. L'impegno n. 6, inerente alla creazione di uno specifico dipartimento interno di Legal & Compliance, dedicato alla *compliance* regolatoria, che supervisionerà le attività di *audit* periodico, svolte da società esterna specializzata, aventi ad oggetto, con riguardo alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, la verifica di conformità rispetto alle vigenti disposizioni regolatorie delle bollette, delle condizioni tecnico economiche, della documentazione contrattuale e precontrattuale e delle procedure commerciali seguite dal personale di Audax, nonché la trasmissione alla Direzione Sanzioni e Impegni e alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell'Autorità di un *report* sull'attività svolta, ha l'obiettivo di aumentare il livello di *compliance* della documentazione contrattuale della società rispetto alla normativa in materia di contratti di fornitura.
 27. L'impegno n. 7, consistente nell'erogazione di corsi di formazione al personale dipendente sulle misure adottate nella proposta di impegni, ha lo scopo di preparare il personale di Audax coinvolto nelle attività necessarie in relazione agli impegni in esame, al fine di garantirne una pronta ed efficace attuazione.
 28. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalla citata nota 15 febbraio 2019 (acquisita con prot. Autorità 3840) – facenti parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/50/2018/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Audax.
 29. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene altresì necessario che la società comunichi i costi effettivamente sostenuti per adempiere a ciascuno degli impegni assunti e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni, da parte dell'Autorità, in tema di riconoscimento di costi dei servizi di vendita, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'attuazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
 30. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di Audax, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/50/2018/com nei confronti della medesima società, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, gli impegni presentati da Audax Energia S.r.l., come risultanti dalla nota 15 febbraio 2019 (prot. Autorità 3840) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/50/2018/com;
2. di prevedere che i predetti impegni vengano attuati osservando le seguenti tempistiche: a) con riferimento all'impegno n. 1, la restituzione sarà effettuata, per quanto riguarda i clienti con contratto attivo con Audax Energia S.r.l., accreditando i rispettivi importi in compensazione nella prima bolletta utile successiva alla notifica della presente deliberazione; l'importo a credito verrà evidenziato nella fattura sintetica nell'ambito della sezione "Altre partite" con una riga ad hoc denominata "Storno oneri postalizzazione" e il cliente sarà espressamente informato di tale riconoscimento in una specifica nota informativa in bolletta; per i clienti con contratto cessato, invece, la restituzione verrà effettuata, ove possibile, tramite corresponsione in fattura oppure mediante bonifico bancario o assegno entro 90 giorni dalla data di notifica della presente deliberazione. In caso di esito negativo, resterà salvo il diritto dei clienti con contratto cessato di chiedere la restituzione entro il termine di 5 anni dalla data di notifica della presente deliberazione; b) con riferimento all'impegno n. 2, lo sconto in fattura a favore dei clienti ai quali sono stati addebitati i corrispettivi di postalizzazione, sarà applicato entro 90 giorni dalla data di notifica della presente deliberazione e per i successivi 12 mesi; c) con riferimento all'impegno n. 3, la campagna informativa rivolta a tutti i clienti finali in relazione alla bolletta, al mercato libero e alla carta dei servizi e standard di qualità della società, sarà svolta nei 12 mesi successivi alla data di notifica della presente deliberazione; il servizio telefonico dedicato alle informazioni relative al *bonus* sociale, al corrispettivo di morosità e agli indennizzi, invece, sarà attivato entro 3 mesi dalla data di notifica della presente deliberazione e mantenuto in modo permanente; d) con riferimento all'impegno n. 4, lo sconto verrà riconosciuto ai nuovi clienti domestici che, nei 12 mesi successivi alla data di notifica della presente deliberazione, aderiscano a qualunque offerta del mercato libero e scelgano la ricezione della bolletta in formato elettronico; e) con riferimento all'impegno n. 5, (I) il riconoscimento ai clienti titolari di *bonus* sociale per disagio economico e/o per disagio fisico della possibilità di chiedere la rateizzazione del pagamento delle fatture a condizioni di maggior favore rispetto a quelle attualmente previste dalla regolazione è assunto a tempo indeterminato, mentre l'informativa ai predetti clienti, circa la possibilità di richiedere la rateizzazione delle fatture a condizioni di maggior favore, verrà effettuata nella prima fattura utile dopo la data di notifica della presente deliberazione e successivamente in tutti i documenti di fatturazione rateizzabili (ovvero di importo superiore a 20 euro) verranno comunicate ed evidenziate al

- cliente le condizioni migliorative applicabili; (II) il raddoppio, per i clienti titolari di *bonus* per disagio economico, dei termini di pagamento in caso di morosità, è assunto a tempo indeterminato e verrà attuato a partire dalla prima costituzione di messa in mora inviata dopo la data di notifica della presente deliberazione, inoltre entro tre mesi dalla data di notifica della presente deliberazione, verranno conseguentemente modificate le condizioni contrattuali; f) con riferimento all'impegno n. 6, lo specifico dipartimento interno di *Legal & Compliance* sarà creato entro 2 mesi dalla data di notifica della presente deliberazione e sarà a tempo indeterminato, mentre la verifica di conformità, con invio all'Autorità del relativo *report*, sarà ripetuta con cadenza annuale sino al 31 dicembre 2024; g) con riferimento all'impegno n. 7, l'erogazione di corsi di formazione al personale dipendente sulle misure oggetto degli impegni sarà attuata entro 2 mesi dalla data di notifica della presente deliberazione ed è assunta a tempo indeterminato;
3. di ordinare ad Audax Energia S.r.l. di non indicare l'applicazione dello sconto di cui all'impegno n. 4 nei documenti inerenti alle proprie offerte commerciali, né in campagne promozionali e/o sul proprio sito internet;
 4. di prevedere che Audax Energia S.r.l. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 6, i costi effettivamente sostenuti per l'attuazione di ciascuno degli impegni approvati con la presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC;
 5. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/50/2018/com nei confronti di Audax Energia S.r.l., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
 6. di ordinare, ad Audax Energia S.r.l., di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'attuazione degli impegni entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste e riportate nel precedente punto 2;
 7. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del legislativo 93/11 e dell'art. 20 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
 8. di notificare il presente atto ad Audax Energia S.r.l. (P. Iva 10027190015) mediante PEC all'indirizzo audaxenergia@pec.audaxenergia.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

2 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini